

## **Inquiry and Correspondence Officer**

1 permanent bilingual position

2 temporary assignments, up to 12 months, unilingual position

Are you looking for a challenging position to showcase your leadership and expertise in communications? If so, bring your advanced writing skills, creativity and expertise in legislation to the Strategic Communications Branch of the Financial Services Commission of Ontario (FSCO), where you will provide inquiry and correspondence services regarding the application of regulations, policies and processes administered by FSCO.

### **What can I expect to do in this role?**

In this role, you will:

- Respond to telephone, in-person and written inquiries, complaints and requests for information from client organizations, members of the general public, FSCO/government staff, representatives of other jurisdictions, and the offices of MPs and MPPs regarding the application of legislation, policies and services of the business areas of FSCO, including licence and registration requirements, application processes, examinations, investigations and related issues for insurance companies/agents/adjusters, mortgage brokers, co-operatives, credit unions, pension companies and loan/trust corporations.
- Analyze information inquiries and respond to clients without the inadvertent release of confidential information or the provision of misinformation that might damage FSCO credibility.
- Write communication materials in response to incoming correspondence to FSCO.
- Anticipate and identify emerging issues and trends with potential implications for FSCO/Ministry of Finance(MOF), and use issues management strategies to develop response messaging for Minister, Deputy Minister or CEO correspondence.
- Prepare inquiry/complaint summaries, notes, surveys and reports related to the disposition of all inquiries or complaints.
- Maintain statistics on the volume, type of requests, and financial sector/company/individuals identified in complaints and inquiries.
- Research information system, database, internet, manual files, reference materials and resource documents such as fact sheets, brochures, pamphlets, bulletins, news releases, communiqués, Q&As and other government publications for more detailed clarification or technical information.
- Participate on project teams and contribute to the review, development and implementation of new/revised administrative policies, procedures and processes to improve the delivery of public inquiry and correspondence services.

**Location:** North York

### **How do I qualify?**

#### **Mandatory**

- Advanced-plus oral and Advanced written level of French-language skills for the one permanent bilingual (English and French) position.

#### **Legislation Expertise:**

- knowledge of policies and procedures related to the issuing of licences and registrations, examinations and enforcement actions for insurance agents/adjusters, pension companies, mortgage brokers, co-operatives, credit unions, insurance companies, and loan and trust corporations, to ensure the provision of customer service excellence to clients by answering detailed information inquiries

from the public (in-person, by phone, email and written correspondence).

- knowledge of application and relevant sections of legislation administered by FSCO (e.g., Insurance Act, Mortgage Brokers Act, Co-operatives Corporate Act, Credit Unions Act, Loan and Trust Act, Pensions Plan Act), to determine information required and appropriate response, and to interpret, explain and clarify legislation to clients.

- knowledge of relevant sections of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act to determine what information can be released.

#### **Communication/Customer Service Skills:**

- you have experience in letter writing techniques and styles, policies, procedures and guidelines for handling correspondence referred by the executive offices.

- you can represent FSCO and convey information by telephone and in-person, ask probing questions to obtain sufficient information to assess the problem, and provide clear information, instructions and guidance.

- you can respond to incoming correspondence and prepare summary notes, briefings and fact sheets for senior management regarding the nature/frequency of inquiries/complaints and related issues/trends.

- you can maintain composure and defuse potentially volatile situations or complaints where the client displays frustration or criticism (by phone or in-person).

- you can promote high standards of client service, and respond in a courteous, professional and tactful manner.

- you can conduct information sessions, assist with call centre colleague training, and make presentations.

#### **Research, Analytical, Problem-Solving Skills:**

- you can source and search out materials in response to inquiries.

- you can determine nature of issue and apply appropriate policies, procedures and processes.

- you can analyze a wide range of inquiries, and provide information and problem resolution services to each individual related to a specific inquiry, complaint or issue.

- you can synthesize information from multiple sources into key points to apply existing policies/guidelines to individual circumstances; and identify potential infractions of applicable legislation.

- you can identify recurring customer service issues, or emerging trends that might impact operational performance.

- you can recognize the potential political sensitivity of responses prepared, and avoid public misunderstanding of information concerning FSCO and its regulated financial industries.

#### **Computer Skills:**

- you are proficient in computer applications to write letters, correspondence, replies, reports, documents and materials in support of public inquiry and correspondence activities; database and spreadsheet applications to identify the customer information/action needed, and to access and assess information, and respond accordingly; identify, analyze and represent trends and patterns, and to generate reports.

**Salary Range:** \$53,857 - \$74,534 per year

#### **Additional information:**

- 1 Bilingual Permanent, 5160 Yonge St, North York, Toronto Region

- 2 Unilingual Temporary, duration up to 12 months, 5160 Yonge St, North York, Toronto Region

**Note:**

- [This ad is also available in French.](#)

Please apply online, only, by **Friday, July 14, 2017**, by visiting [www.ontario.ca/careers](http://www.ontario.ca/careers) and entering **Job ID 109441** in the Job ID search field. Please follow the instructions to submit your application. Faxes are not being accepted at this time.

If you require accommodation in order to participate in the recruitment process, please contact us at [www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx](http://www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx) to provide your contact information. Recruitment Services staff will contact you within 48 hours. Only those applicants selected for an interview will be contacted.

The Ontario Public Service is an inclusive employer. Accommodation will be provided in accordance with Ontario's *Human Rights Code*.

[www.ontario.ca/careers](http://www.ontario.ca/careers)

---

## **Agente ou agent des renseignements et de la correspondance**

1 poste bilingue permanent

2 affectation temporaire d'un maximum de 12 mois (poste unilingue)

Vous recherchez un poste stimulant vous permettant de démontrer votre leadership et votre expertise dans le domaine des communications? Si tel est le cas, venez mettre à profit vos compétences avancées en écriture, votre créativité et votre expertise en matière de lois à la Direction des communications stratégiques de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), où vous offrirez des services de renseignements et de correspondance concernant l'application des règlements, des politiques et des processus administrés par la CSFO.

### **Quelles seront mes fonctions dans ce poste?**

Vous devrez :

- répondre, par téléphone, en personne ou par écrit, aux plaintes, aux demandes de renseignements et aux autres demandes des organismes clients, du public, des employés de la CSFO ou du gouvernement, des représentants d'autres administrations et des bureaux des députés fédéraux et provinciaux en ce qui a trait à l'application des lois et des politiques ainsi qu'aux services faisant partie des secteurs d'activités de la CSFO, y compris aux exigences en matière de permis et d'enregistrement, aux processus de demande, aux examens, aux enquêtes et aux questions connexes concernant les compagnies, les agents et les experts d'assurance, les courtiers en hypothèques, les coopératives, les caisses populaires, les caisses de retraite et les sociétés de prêt et de fiducie;

- analyser les demandes de renseignements et répondre aux clients sans divulguer par inadvertance des renseignements confidentiels et sans fournir de fausses informations qui pourraient entacher la crédibilité de la CSFO;

- rédiger du matériel de communication en réponse à la correspondance entrante de la CSFO;

- anticiper et cerner les nouvelles questions et tendances qui pourraient avoir des répercussions pour la CSFO ou le ministère des Finances, et utiliser des stratégies de gestion des questions d'intérêt pour créer un système de messagerie pour les réponses du ministère, du ou de la sous-ministre, du directeur général ou de la directrice générale;

- préparer des résumés de plainte ou de demande de renseignements, des notes, des sondages et des rapports relativement au traitement des demandes ou des plaintes;
- tenir des statistiques sur le nombre et le type de demandes, ainsi que sur les secteurs financiers, les entreprises ou les personnes visés par les plaintes et les demandes de renseignements;
- faire des recherches sur Internet ainsi que dans des systèmes d'information, des bases de données, des dossiers physiques, du matériel de référence et des documents de référence, comme des feuilles de renseignements, des brochures, des dépliants, des bulletins, des communiqués, des documents de questions et réponses et d'autres publications du gouvernement pour obtenir des précisions ou de l'information technique;
- faire partie d'équipes de projet et participer à la révision, à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques, procédures et processus administratifs (nouveaux ou révisés) pour améliorer la prestation de services de renseignements au public et de correspondance.

**Lieu de travail :** North York

### **À quelles exigences dois-je répondre?**

#### **Ce qui est obligatoire :**

- Des compétences de niveau avancé plus en français oral et de niveau avancé en français écrit pour le poste bilingue permanent.

#### **Expertise en matière de lois :**

- connaissance des politiques et des procédures relatives à la délivrance de permis, aux enregistrements, aux examens et aux mesures d'application pour les agents et les experts d'assurance, les caisses de retraite, les courtiers en hypothèques, les coopératives, les caisses populaires, les compagnies d'assurance et les sociétés de prêt et de fiducie, afin de veiller à la prestation d'un excellent service à la clientèle en ce qui concerne les réponses aux demandes de renseignements détaillées du public (en personne, au téléphone, par courriel ou par écrit);
- connaissance des articles pertinents des lois administrées par la CSFO (par exemple de la Loi sur les assurances, de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques, de la Loi sur les sociétés coopératives, de la Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions, de la Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie et de la Loi sur les régimes de retraite) et de la façon d'appliquer ces lois, afin de déterminer les renseignements exigés et les réponses appropriées, d'interpréter les lois, de les expliquer aux clients et de les clarifier;
- connaissance des articles pertinents de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée pour être en mesure de déterminer les renseignements qui peuvent être communiqués.

#### **Compétences en communication et en service à la clientèle :**

- expérience en ce qui concerne les techniques et les styles de rédaction de lettres ainsi que les politiques, les procédures et les lignes directrices pour le traitement de la correspondance à la demande des bureaux de direction;
- capacité de représenter la CSFO et de transmettre de l'information par téléphone et en personne, de poser des questions pertinentes pour obtenir suffisamment d'information et ainsi évaluer le problème, et de fournir de l'information, des directives et des conseils clairs;
- capacité de répondre à la correspondance entrante et de préparer des résumés, des séances d'information et des feuilles de renseignements pour les cadres supérieurs concernant la nature et la fréquence des demandes de renseignements et des plaintes ainsi que les questions et les tendances connexes;
- capacité de garder son calme et de désamorcer les situations potentiellement explosives ou les plaintes au cours desquelles le client exprime sa frustration ou émet de vives critiques (au téléphone ou en personne);

- capacité de promouvoir des normes de service à la clientèle élevées et de donner des réponses avec courtoisie, professionnalisme et tact;

- capacité de tenir des séances d'information, d'aider à la formation de collègues dans les centres d'appels et d'effectuer des présentations.

#### **Compétences en recherche, en analyse et en résolution de problèmes :**

- capacité de chercher et de trouver des documents pour répondre aux demandes de renseignements;

- capacité de déterminer la nature du problème et d'appliquer les politiques, les procédures et les processus appropriés;

- capacité d'analyser de nombreuses demandes de renseignements et d'offrir à chaque client des services de renseignements et de résolution de problème adaptés à sa demande de renseignements, à sa plainte ou à la question qui le concerne;

- capacité de synthétiser l'information de diverses sources en points essentiels en vue d'appliquer les politiques et les lignes directrices existantes à des circonstances particulières, et capacité de relever les possibles infractions aux lois applicables;

- capacité de déceler les problèmes de service à la clientèle récurrents ou les nouvelles tendances qui peuvent avoir des répercussions sur le rendement opérationnel;

- capacité de prendre conscience des considérations politiques potentielles des réponses préparées et d'éviter que le public comprenne mal les renseignements concernant la CSFO et les secteurs financiers qu'elle réglemente.

#### **Compétences en informatique :**

- maîtrise des applications informatiques pour rédiger des lettres, de la correspondance, des réponses, des rapports, des documents et du matériel afin de soutenir la prestation de services de renseignements au public et de correspondance; connaissance des bases de données et des tableurs pour déterminer les renseignements exigés sur les clients et les mesures à prendre, accéder aux renseignements, les évaluer et agir en conséquence; capacité de cerner, d'analyser et de présenter les tendances et les données et de produire des rapports.

**Échelle salariale :** 53 857 \$ - 74 534 \$ par année

#### **Renseignements supplémentaires :**

- 1 bilingue Permanent, 5160 Yonge St, North York, Région Toronto
- 2 unilingue Temporaires, durée jusqu'à 12 mois, 5160 Yonge St, North York, Région Toronto

#### **Note :**

- [Cette offre d'emploi est également disponible en anglais.](#)

Veillez postuler en ligne au [www.ontario.ca/carrieres](http://www.ontario.ca/carrieres), en entrant l'**ID de poste 109441**, d'ici le **vendredi 14 juillet 2017**. Veuillez suivre les instructions pour soumettre votre candidature. Les télécopies ne sont pas acceptées.

Si vous avez besoin que l'on prenne des mesures d'adaptation qui vous permettront de participer au processus de recrutement, veuillez communiquer avec nous au [www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx?Language=French](http://www.gojobs.gov.on.ca/ContactUs.aspx?Language=French) et nous fournir vos coordonnées. Le personnel des Services de recrutement communiquera avec vous dans les 48 heures. Nous communiquerons uniquement avec les personnes convoquées à une entrevue.

La fonction publique de l'Ontario souscrit au principe de l'égalité des chances. Toute adaptation nécessaire sera réalisée conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

[www.ontario.ca/carrieres](http://www.ontario.ca/carrieres)